せたがや

消費生活センターだより

2015年（平成27年）9月号 No. 207

p. 2 平成26年度消費生活相談の概要がまとまりました

p. 3 最後に高額な商品を買わせるSF商法（催眠商法）に注意！！！

p. 4 世田谷くらしフェスタ2015

p. 5 ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意
幼児同乗時の自転車転倒事故に注意

p. 6 消費者カレッジの講座（10～12月実施分）ご案内

世田谷区消費生活センター 相談窓口のご案内	相談専用電話 ☎3410−6522 高齢者(65歳以上)消費者被害 相談専用電話 ☎5486−6501	相談日時 月曜～金曜（電話・来所）午前9時～午後4時30分 土曜（電話のみ）午前9時～午後3時30分 ※祝日・12月29日～1月3日を除く

発行：世田谷区消費生活課　年4回(3月・6月・9月・12月)発行
〒154−0004　世田谷区太子堂2−16−7　区役所三軒茶屋分庁舎3階　Tel　3410−6521・6523　Fax　3411−6845

この冊子は再生紙を使用しています

平成26年度

消費生活相談の概要がまとまりました

相談件数の推移

平成26年度に世田谷区消費生活センターに寄せられた消費生活相談は6,196件で、前年度より182件増加しました。

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談件数	5,172	5,506	5,571	6,014	6,196

相談の多い商品・サービス

相談の多い商品・サービスは、スマートフォン・パソコンへの不当・架空請求に関すること（第1位）、スマートフォンやパソコン関連機器の購入に関すること（第3位）などがあり、通信機器に関するトラブルが多いことがあげられます。

順位	商品・サービスの分類	件数
1位	運輸・通信サービス（スマートフォン・パソコンへの不当・架空請求など）	1,557
2位	土地・建物・設備（賃貸住宅の敷金や原状回復費、住宅設備工事など）	788
3位	教養・娯楽品（スマートフォンやパソコン関連機器の購入など）	564
4位	被服品（靴、カバンなどの通信販売での商品未着や偽物のトラブルなど）	497
5位	他の役務（個人情報の削除をすると勧誘するトラブル、詐欺被害の回復をすると勧誘するトラブルなど）	387

契約者の年齢別の販売・購入形態

相談件数を契約者の年齢別にみると、30歳代、40歳代が多くなっています。

契約者の年齢別に販売・購入形態をみると、通信販売と店舗購入では、30歳代と40歳代が多く、電話勧誘販売では70歳代以上が全体の約半数を占めています。また、マルチ・マルチまがいの相談件数は、20歳代が全体の半数以上になっています。

販売・購入形態＼年齢	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
合計	143	753	1,039	1,109	817	623	650	442
通信販売	89	277	482	489	326	205	159	61
店舗購入	27	297	424	441	302	217	191	110
訪問販売	13	92	33	35	33	30	53	82
電話勧誘販売	1	13	17	28	43	55	98	91
マルチ・マルチまがい	1	39	5	5	4	5	3	3
訪問購入	0	0	1	3	6	5	14	8
送りつけ	0	0	0	0	0	0	2	0
その他	12	35	77	108	103	106	130	87

＊年齢が不明なものは含まれていません。

最後に高額な商品を買わせる SF商法（催眠商法）に注意！！！

相談事例

「お米１kgと卵１パック合わせて100円」というチラシを見て会場に出かけた。行く度に安い値段でいろいろな商品を購入できるし、販売員がとても親切だったので何度も通っていたら、私だけ販売員に呼び止められ、小部屋に案内されて下着や健康食品、布団などを次々と勧められた。断っても「あなたのために勧めている」「試着で身に着けたのだから買って」などと言われ、断り切れずに買ったこともあった。気が付くと２か月で総額200万円ほどになっていた。

年金生活で支払いが大変なので販売業者にキャンセルを申し出たが、返品できないという。購入した商品はほとんど未開封のまま押入れに入れてある。商品を返品するのでお金を返してほしい。

消費生活センターから

「閉め切った会場に高齢者等を集め食品や日用品等を無料同然で配って雰囲気を盛り上げた後、高額な商品を購入させる」など、会場の雰囲気で来場者の購買意欲を高め、冷静な判断力を失わせて最終的に高額な商品を契約させる商法を「SF商法（催眠商法）」といいます。

安い値段で品物が購入できるので長期にわたって通い続け、最終的には必要のない100万円以上もする高額な商品の契約をしてしまった例や、販売員から特別扱いされたり、必要ないと思い断っても「あなたのため」などと自分を思いやるような言葉をかけられて契約してしまった例がみられます。中には、老後の資金を崩してまで商品を購入した例もあります。

○勧誘されても不要な商品の購入はきっぱり断りましょう。
○家族や周囲の方も気を配りましょう。高齢者に寄り添って事情をよく聞くことでトラブルが発覚する場合があります。
○特定商取引法の訪問販売に該当する場合は、クーリング・オフの対象になります。詳細については、消費生活センターまでお問い合わせください。

おかしいな、と思ったら消費生活センターへご相談ください

◆世田谷区消費生活センター

相談専用電話　☎3410−6522

高齢者（65歳以上）相談専用電話　☎5486−6501

世田谷2015くらしフェスタ

～消費者の力がくらしを変える～

世田谷くらしフェスタは、自立した消費者になるための情報発信の場として、区内の消費者団体や地域団体などが、日頃の活動の成果をパネル展示や実演などで広く区民に紹介しています。会場では、くらしに役立つ知識を楽しく学ぶことができます。お気軽にご来場ください。

日 時　平成27年11月15日（日）午前10時30分～午後４時

会 場　世田谷区三軒茶屋分庁舎（世田谷区太子堂２－16－７）
３階　消費生活センター、世田谷産業プラザ　会議室
５階　三茶しゃれなあどホール

主な内容（予定）

ミニ学習会
- 着物を洋服にリフォーム（講義のみ）
- デザートレシピの紹介と試食

おもちゃ・傘の修理
受付：午前10時30分～午後２時30分

リサイクル手芸講習会
ミニかご作り、アクリルたわし作りなど

スタンプラリー
景品有り（先着200名様）

リユース小型家具の無料頒布
申込：午前10時30分～午後２時30分
抽選：午後３時

展示
- 団体活動紹介
- リサイクル手芸作品　　など

喫茶、販売コーナー
コーヒー、カップケーキ、川場村物産、防災用品

キッズコーナー、ステージ

主催：世田谷区消費者団体連絡会
問い合わせ先：世田谷区消費生活課　☎3410－6523

ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意

「ペダルなし二輪遊具」とは、まだ自転車に乗れない幼児がバランス感覚を養うための遊具です。地面を蹴って走行し、足を使って減速するため、ブレーキがついていないものが主流です。外観は自転車によく似ていますがペダルがついていないため「自転車」には該当しません。

この、ペダルなし二輪遊具で坂道を滑走してしまい、転倒や衝突事故が発生し幼児が重症を負う事故が発生しています。

安全に使用するためには、どのような点に注意すればよいでしょうか。

注意１　坂道や公道などでは使用が禁止されています。

ペダルなし二輪遊具で坂道を滑走した場合、傾斜によっては短い距離でも一般の自転車と同程度の速度に達することが明らかになっています。大人が立ち会っていても追いつけないことが予想されます。取扱説明書には使用が禁止されている場所の表示があり、坂道や公道などでは使用が禁止されています。使用が禁止されている場所に近づかせないよう、子どもから目を離さないようにしましょう。

注意２　ヘルメットを必ず着用させましょう。

取扱説明書に従って、ヘルメットを着用させましょう。さらに、保護具（グローブ、プロテクター等）も併用するようにしましょう。また、はだしやサンダルでは使用せず、靴をはかせて使用させましょう。

幼児同乗時の自転車転倒事故に注意

買い物や保育園・幼稚園の送り迎えなど、小さな子どもがいる保護者にとって自転車は重要な交通手段です。しかし一方で、幼児を自転車に乗せているときに、自転車が転倒する事故が多く発生しています。幼児同乗用の自転車を取り扱う各場面で、どのようなことに特に注意が必要か見直してみましょう。

- 幼児同乗用の自転車へ、幼児を乗車させる前に必ずヘルメットを着用させましょう。
- 幼児の乗せ降ろしの際には、ハンドルがまっすぐ前を向いていること、自転車が横方向に傾いていないことを確認し、スタンドをロックするとともに旋回抑制機構（ハンドルロック）を使用しましょう。
- 乗車中　幼児を乗せた自転車は、重さが増すため必ず両手で操作しましょう。また、後席に幼児を乗せる場合、幼児の重量で後席が倒れこみバランスを崩すおそれがあるため、急な方向転換は避けましょう。段差を上がる場合など、前輪が浮く場合があるため特に注意が必要です。
- 押し歩きや駐輪動作中にも転倒の危険があることを認識しましょう。

詳しくは、独立行政法人国民生活センターホームページ内の「くらしの危険」コーナーをご覧ください。
【　http://www.kokusen.go.jp/kiken/index.html　】

消費者カレッジの講座（10～12月実施分）ご案内

	講座名／講師	内　容	日 時／会 場	申込み期間
1	**遺言と任意後見制度について** 荒木　俊夫 （世田谷公証役場 公証人）	財産に関する自分の意思を伝える遺言と、老後を安心して過ごすための任意後見制度についての基礎知識を学びます。	10月6日（火） 午後2時～4時 消費生活センター	9月1日（火）から 9月15日（火）まで
2	（2回連続講座） **スッキリきれいに、洗濯・掃除** **第1回　表示を知って、快適お洗濯** **第2回　重曹でスッキリ掃除術** 佐光　紀子 （翻訳家・ナチュラルライフ研究家）	平成28年12月から変わる衣類の洗濯表示記号や、洗濯を効果的に行う方法、自宅洗いとクリーニング時のトラブル事例などを知って、毎日の洗濯に活かしましょう。	10月14日（水） 午前10時～正午 消費生活センター	9月15日（火）から 9月30日（水）まで
		手軽にできる重曹やクエン酸・せっけんなどの天然素材を使った、毎日の掃除のコツを学びます。	10月21日（水） 午前10時～正午 消費生活センター	
3	**子育て家族の片づけ収納術** 芳賀　裕子 （整理収納アドバイザー）	子どもの服や学用品、おもちゃ、アート作品など家の中で溢れていませんか？収納の"技"と"コツ"を取り入れて、家の中を手軽にスッキリさせる片づけ方を学びます。	11月18日（水） 午前10時～正午 消費生活センター	10月15日（木）から 10月31日（土）まで
4	**インターネット安心講座** **ネットのトラブル最新事情** 原田　由里 （一般社団法人ECネットワーク理事）	インターネットの利用は便利な反面、トラブルに巻き込まれてしまうこともあります。ネットショッピングやSNS利用などによるトラブル事例から、その内容や対処方法などを学び、ネットと上手に付き合いましょう。	12月8日（火） 午前10時～正午 消費生活センター	11月1日（日）から 11月15日（日）まで

※会場は下記地図参照

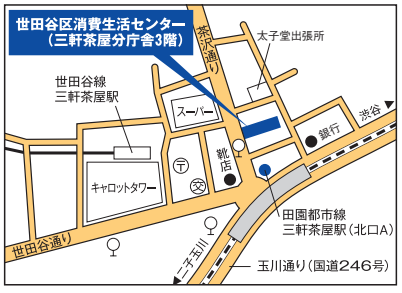
■ 受　　講　　料：無　料
■ 対　　　　象：区内在住・在勤・在学の方　（2は、各回とも参加できる方）
■ 募　集　人　数：抽選で、1，3，4は48名。2は36名。
■ ひととき保育※：抽選で、2，3，4は８名。（申込み時に予約が必要です。）1はひととき保育はありません。

※保育は、生後５か月以上で首がすわっている子から 小学校就学前までの子が対象です。

■ 申 込 み 方 法：電話またはFAXで、
せたがやコール（☎03－5432－3333　FAX 03－5432－3100）へ
（年中無休　午前８時から午後９時まで）
①講座名　②住所（区外の方は、勤務先・在学先も明記）　③参加者氏名・ふりがな　④年齢　⑤平日昼間に連絡がとれる電話番号　⑥保育希望の有無（有の場合はお子さんの氏名・ふりがな、年齢）を、お知らせください。
区のホームページ『せたがやコール』－『せたがやコールお問い合わせ入力画面』からもお申込みできます。

■ 注　意　事　項：**申込み期間以外のお申込みはできません。**（講座により申込み期間が違いますので、ご注意ください。）
■ 担　　　　当：消費生活課　☎3410－6523

◎消費者カレッジのご案内は、区のおしらせ「せたがや」にも掲載しています。



世田谷線「三軒茶屋駅」徒歩３分
田園都市線「三軒茶屋駅」北口A徒歩１分
バス　すべて「三軒茶屋」バス停♀下車

消費生活相談相談専用電話　☎3410－6522
高齢者(65歳以上)消費者被害相談専用電話　☎5486－6501
世田谷区ホームページアドレス　http://www.city.setagaya.lg.jp/

相談されるときは

相談は原則として、区内在住・在勤・在学の当事者ご本人からお願いします。
つぎの準備をしていただくと、相談がスムーズにすすみます。
①あらかじめ相談内容を簡潔にまとめておく。
②契約書など相談に関する資料を用意しておく。

相談日時
月曜～金曜（電話・来所）
午前９時～午後４時 30 分
土曜（電話のみ）
午前９時～午後３時 30 分
※祝日・12 月 29 日～１月３日を除く
※混雑状況により、つながりにくい場合があります。

『消費生活センターだより』は、区役所、総合支所、出張所、まちづくりセンター、図書館、区民センター、地区会館等で配布しています。
消費生活センターの各事業は、区のホームページからご覧いただけます。